COURNOT-CHANGEY, Certifié Qualité AFNOR NF386 X50-058

Historique :
110 ans au service de nos Ainés



La célèbre Institution Grayloise a vu le jour en 1899 en suite des volontés d'exécution testamentaire d'Augustin Cournot, illustre mathématicien, épistémologue, né à Gray en 1801.

Emu par le triste sort de ses concitoyens les plus démunis, il avait émis le souhait qu'une partie de sa fortune leur fut consacrée afin de leur venir en aide au soir de leur vie et ce " dans le respect de leur dignité ".

C'est sa petite fille, Marquise de Cournot-Changey qui réalisera son vœu en permettant la création d'un hospice porteur du même nom en suite d'un important leg.

Au cours du 20ème siècle écoulé, plusieurs restructurations seront menées par le Conseil d'Administration toujours avec le souci de mieux répondre aux exigences de qualité de la prise en charge de nos ainés accueillis.

La dernière en date, fut la refonte complète de l'Edifice en 1998 avec une architecture innovante voire audacieuse qui déploie 3 unités de vie en plain-pied sur plus de 2 500 m² de lieux de vie, implanté au sein d'un parc en cœur de ville d'1,5 Ha.

C'est à l'initiative de son Président Monsieur Marc Chabot et des membres de son Conseil d'Administration que sera entreprise la présente démarche de Certification, toujours soucieux du bien être des résidents accueillis à Cournot Changey.

La capacité d'accueil est de 68 lits, répartis en 62 chambres individuelles et 3 chambres doubles réservées à l'accueil des couples.

Une unité de 20 lits prend en charge les personnes désorientées de type maladie d'Alzheimer et apparentée.

Depuis 2002, l'Etablissement est sous convention tripartite avec les 2 organismes de tarifications que sont le Conseil Général DSSP (**D**irection de la **S**olidarité et de la **S**anté **P**ublique) et l'Etat ARS (**A**gence **R**égionale de la **S**anté).

Ses tarifs sont conventionnés et habilités à l'Aide Sociale.

Dès son origine, l'Institution adopte le statut d'Association privée à but non lucratif selon la loi de 1901.

Sa vocation patrimoniale est essentiellement centrée sur la pérennité de sa mission humanitaire en secteur Médico-sociale au même titre qu'un Etablissement Hospitalier l'est dans le secteur sanitaire.

Un cadre réglementaire renforcé depuis 2002

Aussi modeste que soit la structure, il n'en demeure pas moins que celle-ci se doit de répondre aux exigences réglementaires des lois, décrets, arrêtés, circulaires et en la matière, l'évaluation va grand pas depuis une décennie, que celle-ci soit interne ou externe.

Il faut donc s'adapter et répondre au cadre législatif de façon réactive avec pour mission essentielle de souscrire aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles édictées par l'ANESM (**A**gence **N**ationale de l'**E**valuation et de la qualité des **E**tablissements et Services **S**ociaux et **M**édico-sociaux).

Ainsi ont été mis en œuvre dès 2007 et 2008, l'évaluation interne de l'Etablissement sous la houlette du précédent Directeur Monsieur Alain-Louis JOUBERT et GERONTIM affilié QUALICERT, puis sous ma gouvernance en 2009 et 2010 la démarche de Certification NF386 X50-058 à la Norme AFNOR NF Service des EHPAD (Etablissement d'hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), répondant ainsi aux exigences de l'évaluation externe.

La protocolisation de nos pratiques professionnelles s'inscrit dans cette démarche de traçabilité très exigeante qui répond à ces recommandations quant à leurs mises en œuvre et au respect de ces directives de bientraitance.

La démarche de Certification pour autant n'est pas une finalité en tant que telle dans l'obtention d'un diplôme mais plus l'appel à la vigilance permanente dans l'exécution de nos pratiques quotidiennes d'une prise en charge de qualité de nos résidents avec pour maîtres mots " respect et dignité ".

Elle s'étend bien entendu à l'ensemble de nos personnels mais aussi à nos partenaires prestataires de service notamment fournisseurs et intervenants extérieurs.

A travers cette reconnaissance qui nous est faite et dont nous pouvons nous prévaloir, nous devenons les garants des exigences de qualité de service que nous revendiquons.

Une formidable dynamique d'équipe en résulte, assurant une cohésion très forte au sein du personnel, toutes catégories professionnelles confondues, centrée sur le bien être et le bien vivre des résidents.

Ce fut là, le rôle essentiel du Comité de Pilotage (COPIL) d'insuffler un management participatif et responsabilisant de toute une équipe motivée et mobilisée au service du résident, de la qualité de sa prise en charge.

Cette cellule d'encadrement où siègent :

- 2 médecins coordonnateurs, les Docteurs Alain BAILLY et Jean-Marie DEMOLY,
- 1 cadre de santé, Marie-Noëlle BRAICHOTTE,
- 1 responsable d'animation, Delphine NARDELLA,
- 1 psychologue, Aude BARBIER,
- 1 chef de cuisine, Fréderic ROUSSEAU,
- 1 responsable entretien maintenance et sécurité, Jean-Claude MONGEY,
- 1 adjoint de direction, Fréderic MEUNIER,

est animée par le directeur, Jean-Michel HUCHON, référent qualité.



Son rôle de pilote et de référencement qualité, pour la mise en place de la démarche d'amélioration de la qualité dans la prise en charge du résident, est déterminant.

En effet, le COPIL se réunit chaque semaine, d'où sa grande réactivité et le continuum qui s'inscrit dans le suivi quotidien de ses actions.

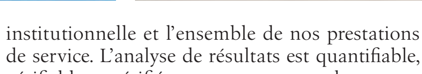
Evoluer avant d'évaluer

Vouloir se soumettre à l'évaluation externe, c'est avant tout accepter d'évoluer, de remettre en question ses pratiques professionnelles, c'est savoir être à l'écoute, entendre les résidents, leurs familles, les personnels.

Pour cela, la mise en œuvre d'outils adaptés est nécessaire, mais aussi d'instances représentatives des usagers. Ce sont là les fondements de cette démarche.

Les outils mis en place

- Enquête de satisfaction ou d'éventuelles réclamations portant sur 40 items couvrant la vie institutionnelle et l'ensemble de nos prestations de service. L'analyse de résultats est quantifiable, vérifiable et vérifiée, nous permettant de procéder à tous les réajustements nécessaires en cas de non conformité. Pistes de réflexion et axes d'amélioration en résultent d'où la tenue d'un carnet de bord journalier, notamment le PSI (Plan de Soins Informatisé).
- Le Conseil de la Vie Social (CVS), véritable outil d'implication et de participation des résidents, de leurs familles, des bénévoles, des représentants des usagers, du personnel, du Conseil d'Administration, de la Direction. Parole leur est donnée dans le plus grand respect d'expression sur le fonctionnement institutionnel, et réponse à leur questionnement apportée chaque fois que de besoin.
- Les commissions menus ou d'animation auxquelles participent les résidents, nous permettent de mieux répondre à leurs attentes en prenant compte leurs désidérata en fonction des besoins qui nous sont alloués.



M. HUCHON, Directeur.



Cependant, nous ne pourrons plus avant contenir l'aggravation de la dépendance qui aujourd'hui atteint 75 % de l'ensemble des résidents en GIR 1 et 2 à moyens constants d'un exercice sur l'autre.

A ce titre et malgré de nouvelles dispositions budgétaires, j'ose espérer que nos instances tarifaires (DSSP et ARS) auront le même souci qui est nôtre, de permettre de maintenir des conditions de prise en charge optimale comme chose due à tous nos résidents.

Il en va de leur dignité et du respect des règles de bientraitance et autres recommandations qu'ils nous prodiguent.

Tout ceci pour dire l'importance que nous attachons à ce que le personnel de Cournot-Changey soit accompagné, formé, diplômé et puisse évoluer au sein d'une entreprise saine, soucieuse du bien-être de ses résidents mais aussi du personnel qui les prend en charge tout au long de l'année.

Car, je sais combien le métier que nous exerçons au quotidien reste difficile par les constantes et diverses sollicitations qui nous sont faites de la part de nos résidents, souvent centrés sur l'immédiateté de réponse à leur apporter.

Pour ce faire, il faut :

- Elaborer un projet individuel propre à chaque résident et l'accompagner dans sa réalisation au sein du projet d'Etablissement.
- Instaurer une bienveillance intégrant une reconnaissance identitaire de parité au sein de la relation, respectueuse de l'autre en ce qu'il est un être à part entière.

Chacun se sent concerné par cette volonté de bien faire au sens noble du terme de bienfaisance.

Effectivement, il n'est pas de plus grande satisfaction que d'apporter la réponse adaptée à satisfaire une demande de prise en charge personnalisée avec une bienveillante sollicitude pour chacun de nos résidents.

Culture d'entreprise, mode d'emploi

Ce que j'appellerai culture d'entreprise, c'est avoir présent avec soi tout au cours de nos journées de travail le même projet professionnel que celui de l'entreprise au sein de laquelle j'ai plaisir à travailler car je partage ces mêmes valeurs morales d'humanité, de solidarité et de bienveillance.

Ce qui se définit comme bientraitance est cet état d'esprit positif de bienfaisance qui nous anime au sens du bien faire, bien remplir humainement sa mission, apportant une réponse adaptée à chaque situation donnée.

Individualisation et personnalisation permanente de la prestation visant à promouvoir le bien être de l'usager.

S'en suit un sentiment d'appartenance de tout un chacun qui sait précisément qu'il va trouver ces valeurs et ces repères sur son lieu de travail, qu'il aura plaisir à partager avec l'ensemble de ses collègues dans une ambiance conviviale de bon aloi.

C'est aussi cela avoir l'esprit d'équipe.

Maison de retraite
COURNOT-CHANGEY

11 rue de la Vieille Tuilerie BP134
70104 GRAY

Tél. 03 84 64 56 00
Fax 03 84 64 56 03

Mail : cournot.changey@wanadoo.fr

